

「鹿寿苑居宅介護支援事業所」重要事項説明書

鹿寿苑は、まごころのこもったサービスと安心して暮らせる施設を目指します。

「気付きと行動」「責任」「地域交流」

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(石川県指定 第 1771600051 号)

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

☆居宅介護支援とは

契約者が居宅での介護サービスやその他の保健医療サービス、福祉サービスを適切に利用することができるよう、次のサービスを実施します。

- ご契約者の心身の状況やご契約者とそのご家族等の希望をお伺いして、「居宅サービス計画（ケアプラン）」を作成します。
- ご契約者の居宅サービス計画に基づくサービス等の提供が確保されるよう、ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡調整を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- 必要に応じて、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	6
◎ 苦情の受付について	10

1. 事業者

- | | |
|-----------|-------------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 鹿南福祉会 |
| (2) 法人所在地 | 石川県鹿島郡中能登町西馬場エ部 5 6 番地 |
| (3) 電話番号 | 0 7 6 7 - 7 2 - 2 6 0 0 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 杉 本 栄 蔵 |
| (5) 設立年月 | 平成 2 年 8 月 8 日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|---------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定居宅介護支援事業所 |
| (2) 事業の目的 | 事業所の介護支援専門員が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とします。 |
| (3) 事業所の名称 | 鹿寿苑居宅介護支援事業所・平成 1 1 年 1 1 月 1 日指定
石川県 1 7 7 1 6 0 0 0 5 1 号 |
| (4) 事業所の所在地 | 石川県鹿島郡中能登町西馬場エ部 5 6 番地 |
| (5) 電話番号 | 0 7 6 7 - 7 2 - 3 9 0 0 |
| (6) 管理者氏名 | 林 栄美 |
| (7) 当事業所の運営方針 | |

- ・事業所の介護支援専門員は、要介護状態になった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう配慮して指定居宅介護支援の提供にあたります。
- ・事業実施に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し常に利用者の立場に立ち、利用者に提供される指定居宅サービス等が特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に不当に偏することのないよう複数の居宅サービス事業者を紹介し、また、当該事業者を位置付けた理由や前 6 か月間に作成したケアプランにおける訪問介護、通所介護（地域密着型通所介護）、福祉用具貸与（販売）の割合や同一事業者によって提供された割合を説明し、公正中立に行います。
- ・質の高いケアマネジメントを推進するため、他法人が運営する居宅介護支援事業所と共同の事例検討会・研究会等を実施します。また、地域包括支援センター等が実施する事例検討会等への参加も行います。
- ・さらに質の高いケアプランの作成を目指して、統計的に見て通常のケアプランよりかけ離れた回数の訪問介護（生活援助中心型）を位置付ける場合には、市町村にケアプランを届出し、地域ケア会議、または行政職員やリハビリテーション専門職を派遣する担当者会議と連携し、ケアプランの検証を行い、サービス内容の是正を図ります。

- | | |
|----------|------------------|
| (8) 開設年月 | 平成 11 年 11 月 1 日 |
|----------|------------------|

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 鹿島郡中能登町

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日
休業日	日曜日 8月14日～16日 12月29日～1月3日
受付時間	月曜日～土曜日 8時30分～5時30分
サービス提供時間帯	月曜日～土曜日 8時30分～5時30分

*休業日及びサービス提供時間帯以外でも、24時間連絡体制を確保し、必要に応じて相談に対応する体制を確保しています。

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定居宅介護支援サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞

職 種	常 勤	常勤換算	職務の内容
1. 管理者	1		従業者及び業務の管理
2. 主任介護支援専門員	1	1	・居宅サービス計画の作成に関する業務 ・介護保険サービスや他の保健・医療・福祉サービス事業者との連絡調整
3. 介護支援専門員	4	4	※主任介護支援専門員は他介護支援専門員の助言・指導を行う。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、居宅介護支援として次のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、通常の場合、利用料金は介護保険から給付されますので、ご契約者の利用料負担はありません。

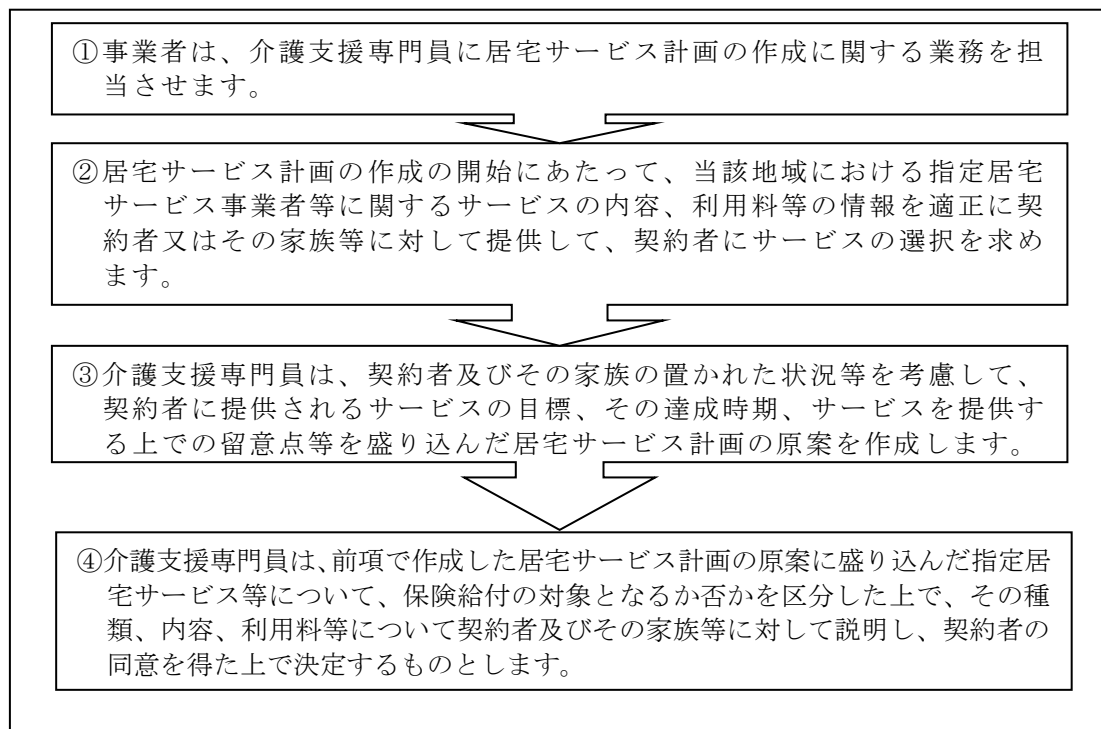
(1) サービスの内容と利用料金

＜サービスの内容＞

① 居宅サービス計画の作成

ご契約者のご家庭を訪問して、ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を把握したうえで、居宅介護サービス及びその他の必要な保健医療サービス、福祉サービス（以下「指定居宅サービス等」という。）が、総合的かつ効率的に提供されるように配慮して、居宅サービス計画を作成します。

＜居宅サービス計画の作成の流れ＞



②居宅サービス計画作成後の便宜の供与

- ・ご契約者及びその家族等、指定居宅サービス事業者等との連絡を継続的に行い、居宅サービス計画の実施状況を把握します。
- ・居宅サービス計画の目標に沿ってサービスが提供されるよう指定居宅サービス事業者等との連絡調整を行います。
- ・ご契約者の意思を踏まえて、要介護認定の更新申請等に必要な援助を行います。

③居宅サービス計画の変更

ご契約者が居宅サービス計画の変更を希望した場合、または事業者が居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合は、事業者とご契約者双方の合意に基づき、居宅サービス計画を変更します。

④医療機関との連携

- ・ご契約者が医療系サービスの利用を希望している場合等は、ご契約者の同意を得て主治の医師等の意見を求め、また主治の医師等に対しケアプランを交付します。
- ・訪問介護事業所等から伝達されたご契約者の口腔に関する問題や服薬状況、モニタリング等の際に介護支援専門員が把握したご契約者の状態等について、介護支援専門員から主治の医師や歯科医師、薬剤師に必要な情報伝達を行います。

(お願い)

- ・ご契約者が入院された場合は、入院先医療機関に担当介護支援専門員の氏名等の情報提供をしていただくようお願いします。

⑤介護保険施設への紹介

ご契約者が居宅において日常生活を営むことが困難となったと認められる場合又はご契約者が介護保険施設への入院又は入所を希望する場合には、介護保険施設への紹介その他の便宜の提供を行います。

＜サービス利用料金＞

居宅介護支援に関するサービス利用料金について、事業者が法律の規定に基づいて、介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領する場合（法定代理受領）は、ご契約者の自己負担はありません。

但し、ご契約者の介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス利用料金に相当する給付を受領することができない場合は、下記のサービス利用料金の全額をいったんお支払い下さい。

	居宅介護支援費	特定事業所加算	合計
要介護１・２	10,860 円	4,210 円	15,070 円
要介護３・４・５	14,110 円	4,210 円	18,320 円

＊ご契約者により、上記金額に下記金額が加算されます。

初回加算	新規に居宅サービス計画を策定した場合及び要介護度状態区分の２段階以上の変更認定を受けた場合。		3,000 円
入院情報連携 加算Ⅰ	利用者が病院又は診療所に入院するに当たり、病院又は診療所に入院した当日中に、職員に対して利用者に関する必要な情報を提供した場合。		2,500 円
入院情報連携 加算Ⅱ	入院後３日以内に上記同様に必要な情報を提供した場合。		2,000 円
退院・退所加算	退院・退所に当たり、病院等の職員と面談を行い、利用者に関する必要な情報の提供を求める。福祉用具貸与が見込まれる場合には、福祉用具専門相談員や作業療法士などと連携を図った場合。（以下、退院・退所の連携という。）	連携１回	4,500 円
		連携２回	6,000 円
	退院・退所の連携を実施し、かつカンファレンスに参加した場合。	連携１回	6,000 円
	退院・退所の連携を２回以上実施し、かつカンファレンスに１回以上参加した場合。	連携２回	7,500 円
ターミナルケアマネジメント 加算	退院・退所の連携を３回以上実施し、かつカンファレンスに１回以上参加した場合。	連携３回	9,000 円
	終末期の方で、在宅で死亡した方を対象とする。 在宅で死亡した利用者に対して、その死亡日及び死亡日前14日以内に２日以上、当該利用者またはその家族の同意を得て、当該利用者の居宅を訪問し、当該利用者の心身の状況等を記録し、主治の医師及び居宅サービス計画に位置付		4,000 円

	けた居宅サービス事業者に提供した場合。	
通院時情報連携 加算	医師（歯科医師）の診察を受ける際に同席し、医師等に心身の状況や生活環境などの情報提供を行い、利用者に関する必要な情報提供を受けた上で、ケアプランに記録した場合。	500 円
緊急時等居宅 カンファレンス加算	病院または診療所の医師、または看護師と共に利用者の居宅へ訪問し、カンファレンスを行った場合。	2,000 円
介護職員等処遇 改善加算 *令和8年6月～算定	介護支援専門員がより働きやすい環境や賃金を維持し、よりよい支援を継続して提供できるようにする。	1カ月の単位数×2.1%

(2) 利用料金のお支払い方法

前記（1）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 24 日までに以下の方法でお支払い下さい。

- 金融機関口座からの自動引き落とし
金融機関：最寄りの金融機関をご利用できます。
引 落 日：金融機関により引き落とし日が異なりますので請求書をご確認ください。
（24 日が金融機関の休業日の場合は、翌金融機関営業日に引き落としとなります。）
- その他のお支払い
クレジットカード、電子マネー等でのお支払いはご利用できません。

6. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う介護支援専門員

サービス提供時に、担当の介護支援専門員を決定します。

(2) 介護支援専門員の交替

①事業者からの介護支援専門員の交替

事業者の都合により、介護支援専門員を交替することがあります。

介護支援専門員を交替する場合は、ご契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

②ご契約者からの交替の申し出

選任された介護支援専門員の交替を希望する場合には、当該介護支援専門員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して介護支援専門員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の介護支援専門員の指名はできません。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

鹿寿苑居宅介護支援事業所

説明者 職名 介護支援専門員 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 中能登町 氏名 印

身元引受人住所 氏名 印

※この重要事項説明書は、厚生省令第38号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

＜重要事項説明書付属文書＞

1. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者に提供した居宅介護支援について記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ② ご契約者が他の居宅介護支援事業者の利用を希望する場合その他ご契約者から申し出があった場合には、ご契約者に対し、直近の居宅サービス計画及びその実施状況に関する書類を交付します。
- ③ 事業者、介護支援専門員または従業員は、居宅介護支援を提供するうえで知り得たご契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。（守秘義務）

2. 事故発生時の対応

居宅介護支援サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者家族、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

3. 緊急時の対応

利用者に対するサービス提供を行っているときに、利用者の病状に急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、家族への連絡等の措置を行うとともに、管理者へ報告します。

4. 損害賠償について

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

5. 非常災害対策について

当施設において、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ消防計画を作成し、消防計画に基づき、訓練等を行います。

6. 業務継続計画の策定について

感染症や非常災害の発生時において、入居者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、また非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

職員に対しては、業務継続計画について周知するとともに、定期的な研修及び訓練の実施、また、定期的な業務継続計画の見直し、必要に応じた変更を行います。

7. 身体拘束の禁止について

原則、ご契約者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には、事前にご契約者及び身元引受人へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

8. 高齢者虐待の防止、尊厳の保持について

ご契約者の人権の擁護、虐待の防止のために、研修等を通して職員の人権意識や知識の向上に努め、ご契約者の権利擁護に取り組みます。

また、虐待防止に関する担当者を選定し、虐待防止委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底します。

サービス提供中に職員または養護者（養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる状況を発見した場合は、速やかに、これを町に通知します。

9. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方について

当事業所では、すべてのご契約者に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、ご契約者またはそのご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を

超え、職員の就業環境を害する恐れのある行為については、「カスタマーハラスメント」と位置付けております。該当する行為が確認された場合には、当該行為の中止をお願いするとともに、必要に応じて面談等の機会を設け、改善に向けた対応を行います。なお、行為が改善されない場合は、関係機関や顧問弁護士等と連携し、複数名での対応やサービス提供方法の見直し等、適切な措置を講じることがあります。さらに、カスタマーハラスメントが継続し、改善が見られず、悪質であると認められる場合には、契約を解除させていただく場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- (1) 暴行や傷害等の身体的暴力
- (2) 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、大声での叱責、威圧的な言動、人格を否定する発言等の精神的暴力
- (3) 性的な言動、性的嫌がらせ等の性的暴力
- (4) 業務の範囲を超える過度または不当な要求
- (5) 合理性を欠く長時間の拘束や執拗な要望、クレーム
- (6) その他、職員の就業環境を著しく害する行為

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ご契約者が介護保険施設に入所した場合
- ④事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 事業者が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 事業者もしくは介護支援専門員が正当な理由なく本契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 事業者もしくは介護支援専門員守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ③ ご契約者またはその家族等による職員に対する身体的暴力、精神的暴力または性的暴力等のハラスメント（カスタマーハラスメント）が認められ、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

1 1. 第三者評価の実施状況について

実施状況：無

◎苦情受付について

当事業所における苦情やご相談は以下で受け付けます。また、特別養護老人ホーム鹿寿苑正面玄関及び喫茶コーナーの苦情受付ボックスにても受け付けています。

《鹿寿苑苦情解決組織》

役 職 名	氏 名	備 考	
第三者委員	土屋 哲雄	評議員選任・解任委員	連絡先（電話番号）は、施設内に掲示してあります。
〃	平野 みつ子	評議員選任・解任委員	

苦情解決責任者 苦情受付担当者 (総合受付)	三浦 真由美	鹿寿苑理事・施設長	中能登町西馬場エ部 56 番地 Tel 72-2600
	二宮 佳代	事務長兼在宅サービス課課長	〃 72-2600
(特養受付) (グループホーム受付)	春成 由美 北野 賢二	施設サービス課 課長 管理者	中能登町能登部下 76 部 115 番地 Tel 72-3118 Tel 72-3900
(在宅受付) (第二鹿寿苑)	瀬戸川由希 竹林 明美	在宅サービス課 居宅介護支援 主任 地域密着型施設サービス課 第二鹿寿苑 課長	中能登町西馬場エ部 64 番地 Tel 72-3303

《行政機関その他苦情受付機関》

中能登町長寿福祉課	所在地	鹿島郡中能登町能登部下9 1部2 3番地 TEL (0767) 72-3133 FAX (0767) 72-3794
中能登町高齢者支援センター	所在地	鹿島郡中能登町能登部下9 1部2 3番地 TEL (0767) 72-2697 FAX (0767) 72-3794
石川県社会福祉協議会	所在地	金沢市本多町3-1-10 TEL (076) 224-1212 FAX (076) 222-8900
石川県国民健康保険団体連合会	所在地	金沢市幸町1 2番地1号石川県幸町庁舎 TEL (076) 261-5191 FAX (076) 261-5148